

牧之原市窓口業務委託仕様書

1 委託業務名

牧之原市窓口業務委託

2 目的

本業務は、市民生活部の窓口業務等を民間事業者に一体的に委託することにより、時期・時間帯に関わらず安定的な市民サービスを提供するとともに、民間事業者のノウハウ及びICTを活用し、市民満足度の高い窓口サービスの実現を図ることを目的とする。

3 委託業務の実施期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

ただし、本委託業務の実施に当たり、牧之原市（以下「甲」という）と受託者（以下「乙」という）との間で事前に事務引継に期間を要するときは、乙は甲と協議の上、その期間及び事務引継の内容を定め、乙の経費負担により実施するものとする。

4 業務を行う場所

（1）牧之原市役所榛原庁舎（牧之原市静波 447 番地 1）

市民課、税務課及び国保年金課 各課執務室内

※待合ロビーを含む。

（2）牧之原市役所相良庁舎（牧之原市相良 275 番地）

市民課執務室内 ※待合ロビーを含む。

（3）その他、甲が指定する場所とする。

なお、本業務に従事する者の駐車場は甲が指定する場所とし、市役所敷地内の駐車場の使用は不可とする。ただし、荷物運搬や事務連絡などのための一時的な利用は、この限りでない。

※駐車場の利用にあたり、現時点では利用料は不要であるが、今後徴収

となる場合もある。

5 業務実施日

業務実施日は、牧之原市の休日を定める条例（平成17年10月11日条例第2号）に定める次の（1）から（3）以外とするが、あらかじめ甲と乙とが協議して変更することができるものとする。

（1）土曜日及び日曜日

- (2) 「国民の祝日に関する法律」(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日
(3) 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日

6 業務時間

窓口開庁時間は午前 9 時から午後 4 時であり、毎週水曜日の夜間窓口は午後 7 時までである。

ただし、窓口閉庁時点で利用者がいる場合は、当該利用者に対応すること。

また、業務の履行時間中は交替で昼休みなどの休憩を取り、窓口業務は継続して実施すること。

なお、業務時間については、あらかじめ甲と乙とが協議して変更することができるものとする。

7 本業務に求められるサービス水準

(1) 満たすべきサービス水準

本委託事業に求められるサービス水準は次のとおりとする。

① 利用者満足度調査

利用者の満足度はアンケートによるものとし、年 1 回以上甲と連携し実施すること。アンケートの項目は次の事項を参考に甲が作成する。

- ア 窓口従事者の接遇について
- イ 説明のわかりやすさ
- ウ プライバシーの配慮について
- エ 待ち時間について

項 目	測定指標
利用者満足度	上記ア～エの各項目において、「大変良い」、「良い」及び「普通」の評価割合が平均して 90%以上

② 業務改善提案

業務上の様々な観点について調査を行い、市民サービスの向上と効率的な業務運営を行うため、本委託事業遂行上の業務改善提案を行い、実施すること。なお、業務改善提案は、本市の職員との連携が必要な提案も可とし、月次の業務報告時に提案・実施結果の報告を行うこと。

(2) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が上記で定められた要求水準に達しない場合、甲は乙に対し、原因の分析、改善策の策定等必要な措置を講じるよう勧告することができる。

勧告を受けた場合、乙は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面にて甲に報告しなければならない。

8 人員配置上の留意事項

(1) 人員の配置

① 乙は、業務に従事する者を適正に指揮監督するとともに、業務を円滑に遂行するため、統括責任者及びその職務を代理する副統括責任者を置き、「業務従事者一覧表」により責任者及び受託業務従事者全員を速やかに甲に届け出るものとする。なお、統括責任者及び副統括責任者の常駐は必須ではないが、他の職務との兼務は認めない。

② 統括責任者（不在の場合は副統括責任者）の責務は次のとおりとする。

- ア 甲との連絡調整、業務報告等の提出・報告
- イ 乙の業務従事者に対する作業指揮、監督、指導
- ウ 窓口や電話等での苦情・トラブルの処理・報告
- エ 申請フロアの管理

③ 乙は、各庁舎における業務を円滑に遂行するために管理責任者及び業務責任者（管理責任者との兼任を認める。）を置くものとする。なお、管理責任者及び業務責任者については、実務経験2年以上とする。

④ 管理責任者の責務は次のとおりとする。

- ア 庁舎に常駐し、両庁舎における業務を管理する。
- イ 業務量に応じ、人員配置を適切に管理する。
- ウ トラブルやイレギュラーなケースに対応する。

⑤ 業務責任者の責務は次のとおりとする。

- ア 各庁舎に常駐し、各庁舎における業務を管理する。
- イ 業務量に応じ、人員配置を適切に管理する。
- ウ トラブルやイレギュラーなケースに対応する。

⑥ 乙は、新規に採用して業務従事者を配置する場合は、受託業務を適正かつ確実に実施することができる知識及び能力を有するための研修・養成を経たうえで配置すること。

なお、乙の業務従事者等に変更が生じる場合は、甲に「受託業務従事者変更届」を提出し、常に最新の業務従事者情報を共有すること。

⑦ 繁忙期、休日明け等、処理件数の変動に即した人員配置をすること。

⑧ 適正な人員配置がされていないと甲から申し出があったときは、速やかに状況を的確に把握し是正に努めること。

⑨ 乙は、継続性を重視し頻繁に業務従事者を交代してはならない。

⑩ 業務場所での服務規律は、次のとおりとする。

- ア 業務従事者は、委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。
 - イ 乙は、委託業務の履行中、業務従事者に名札を着用させること。
 - ウ 乙は、委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある委託業務の履行に努め、甲の信用を維持し、甲及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。
- ⑪ 以下のいずれかの事情が発生した場合、甲は、その理由を示して乙に業務従事者の交替を求めることができるものとする。
- ア 業務従事者が業務に必要な要件を著しく欠いている場合
 - イ 正当な理由なく作業を著しく遅延し、又は作業に着手しない場合
 - ウ 作業状況が著しく誠意を欠くと認められる場合
 - エ 就業中に業務に専念しないと認められる場合

9 設備及び使用する機器・機材等

(1) 甲が負担するもの

以下については甲の負担とする。ただし、乙の使用時における故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る経費は乙による負担とする。

ア 設備

- (ア) 事務用品（事務机、椅子、書庫、ロッカー、電話機など）
- (イ) 施設内資材（トイレトペーパー、照明、洗剤など）
- (ウ) 光熱費
- (エ) 通信費（行政証明書交付機器を除く）
- (オ) 廃棄物処理

イ 機器・機材等

乙が本業務の履行にあたって使用する機器等は次表のとおりとし、委託期間中甲が無償貸与する。なお、台数等は協議によるものとし、一部機器は甲との兼用とする。

エリア	機器等の種類
市民課	住基・税務情報システム端末
	戸籍総合情報システム端末
	印鑑登録用スキャナー
	本人確認書類裏書印字システム
	契印機
	マイナンバーカード申請用タブレット端末
	マイナポータル用オンライン端末
	住居地等記録用端末
	旅券交付用端末(相良庁舎のみ)
	旅券領事業務情報システム端末(相良庁舎のみ)
	I C チップ破壊打抜機 (相良庁舎のみ)
税務課	税務情報システム端末
国保年金課	国保・年金・後期高齢者医療・住基・税務情報・健康管理システム端末
	後期高齢者医療広域連合システム端末
	国保連合会システム端末
各課共通	プリンター
	コピー機兼ファクシミリ
	電話機
	スマート窓口用端末
	庁内ネットワーク用端末

(2) 乙が負担するもの

機 材	内 容
行政証明書交付機器 (両庁舎)	J-LIS の運営しているコンビニ交付システムを利用し、マイナンバーカード又はスマートフォンの電子証明により、本人確認を行うことにより、各種行政証明を発行し、裏面の偽造防止対策印刷を行えるもの。また、保守管理確認のため、監視カメラを設置する。 なお、通信環境についても乙が整備すること。

セルフカラーコピー機 (両庁舎)	A 4 ・ A 3 用紙対応するもの。
多言語対応通訳 PAD システム (両庁舎)	ポルトガル語、スペイン語、中国語、英語、ベトナム語、タイ語、ヒンディー語、フィリピン語については必須とする。
番号発券機(両庁舎)	
セミセルフレジ	各種電子マネー及びクレジットカード決済に対応し、多言語表示が可能なもの。
証明写真機(相良庁舎)	

※行政証明書交付機器及びセルフカラーコピー機については、両機能を備えた複合機（コピー機能付きキオスク端末）の導入でも可とする。

10 個人情報の保護と守秘義務について

(1) 個人情報保護と守秘義務

窓口業務の実施に当たっては、市民に関する各種個人情報を取り扱うことから、個人情報の保護に関する法律の規定により、甲職員と同様の守秘義務が課せられることに留意し、次の措置を講じること。

- ① 個人情報の適正な取り扱いの方法その他受託業務の適正かつ確実な実施の方法を具体的に定めた実施要領を策定し、文書で甲に提出すること。
- ② 個人情報の適正な取り扱いその他受託業務の適正かつ確実な実施のための研修計画を策定し、これに基づいて業務従事者に対して研修を実施すること。
- ③ 業務従事者は、甲の許可なくして個人情報を取り扱ってはならない。
- ④ 業務従事者は、個人情報を口外し、又は他の目的に使用してはならない。
- ⑤ 業務従事者は、個人情報を漏洩又は紛失してはならない。
- ⑥ 業務従事者は、業務期間終了後においても個人情報に関する事項を第三者に漏洩等してはならない。
- ⑦ 業務従事者は、業務場所においてスマートフォン・USB メモリその他、情報漏洩につながる可能性があるものと判断されるものは持ち込んで서는ならない。ただし、業務遂行において情報端末等を持ち込む必要がある場合には、甲と協議し、甲の承認を得た場合には利用することができる。
- ⑧ 乙は、全業務従事者等と本契約終了後及び退職後において有効な、個人情報の漏洩、機密情報の漏洩及び目的外利用を禁じた誓約書を取り交わし、その写しを甲に提出することとする。

- ⑨ 乙が上記①～⑧に従わず、甲に損害を与えた場合は、乙は、当該損害賠償等にかかる費用を負担すること。

11 委託業務の内容について

- (1) 乙に委託する業務は「別紙1 委託業務の内容」のとおりであり、過去2年分の実績について、「別紙2 窓口業務実績」を参照すること。
なお、繁忙期については、以下のとおりである。

エリア	時期	内容
市民課	3月～4月	転出・転入等の住民異動
	7月～8月	パスポート申請及び受取
税務課	3月～4月	軽自動車入力作業等
	4月～6月	税証明等の交付
国保年金課	3月～4月	転出・転入等の住民異動に伴う国保異動 ただし、仕様書別紙1(4)②ア(ア)及びイ(イ)については実施時期に変動がある。

- (2) 業務の詳細については、各事務処理マニュアルに基づき処理すること。

12 トラブルへの対応について

- (1) 本業務を実施するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生したときは、乙が責任を持って対処するとともに遅滞なく甲へ報告すること。なお、甲への引き継ぎが必要なものは、管理責任者、業務責任者又は統括責任者から甲へ引き継ぐものとする。
- (2) 苦情については、現状分析と解決策を講じ、甲へ報告すること。

13 付随業務

転入・転居等各種手続きに、虐待やDV等問題を抱えていると思われる世帯が来庁した場合、速やかに甲職員に情報提供を行うこと。
また、不審者を発見した場合、速やかに甲職員に通報すること。

14 業務履行報告

業務の履行に関する報告は次のとおりとする。
なお、報告は甲との対面もしくはオンラインにて行うこと。

(1) 日次報告

毎日作業終了後、納付された手数料等に関して、甲が指定する様式で報告すること。報告する際は、レジレシート、申請書、日報について件数及び金額を突合したうえで報告すること。

なお、以降の報告に係るデータは Microsoft Office2010 (Word、Excel、PowerPoint) 以降の OpenXML 形式とすること。

(2) 月次報告

月間業務報告 (平均対応時間・受付人数・通訳件数・処理誤り等)、サービス水準の達成状況、業務履行上の課題・改善案および対応等を書面 3 部及びデータにて報告すること。

(3) 年次報告

年間業務報告 (平均対応時間・受付人数・処理誤り・クレーム等)、サービス水準の達成状況、研修内容および実績等を書面 3 部及びデータにて報告すること。

(4) 随時報告

トラブル発生時の内容報告、事故報告 (交通違反・事故等を含む)、緊急課題の報告、業務従事者交代報告等を事件等発生後、速やかに報告すること。

15 引継ぎ

(1) 甲からの引継ぎ

甲は、本業務が円滑に実施されるよう乙に対して必要な措置を講ずる。

本業務を新たに実施することとなった乙は、業務開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、甲及び前回の受託者から業務の引継ぎを受けることとする。

(2) 本委託事業終了の際に受託者の変更が生じた場合の引継ぎ

本業務に係る契約の履行期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、甲は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、乙及び次回の受託者に対して必要な措置を講じるとともに、乙は、当該業務の開始日までに、本業務の実施に係る業務引継書 (フロー、マニュアル、留意事項等) により、次回の受託者に対し、引継ぎを行うこととする。

(3) 引継ぎ内容の説明

乙は、引継ぎ内容について甲又は次回受託者から説明を求められたときは誠実にこれに応じること。

16 契約の解除等

甲の信用を著しく失墜する行為があった場合は、契約期間内であっても契約を解除することができるものとする。

乙は、上記の理由による契約解除により損害を受けた場合であっても、甲に対してその損害の賠償を請求することができないものとする。

17 その他

- (1) 委託業務の内容において、制度改正や取扱方法などの変更（住民基本台帳法、戸籍法などの関係法令等の改正、本市制度見直し等による取扱の変更及びシステム等の導入など）や組織変更、D X化等によるデジタル技術の進化によるものなど、仕様の変更が生じる場合や社会情勢等により取扱件数等が急激に減少したときは、双方協議のうえ合理的な範囲で取り扱い及び仕様を変更し、甲は、契約金額の減額を乙に求めることができるものとする。
- (2) 収入印紙・県証紙・切手の売りさばきについて甲は管理監督を行わない。

18 疑義・協議

この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じたときは、甲と乙とで協議のうえ、これを定めるものとする。